

BAB I

PENDAHULUAN

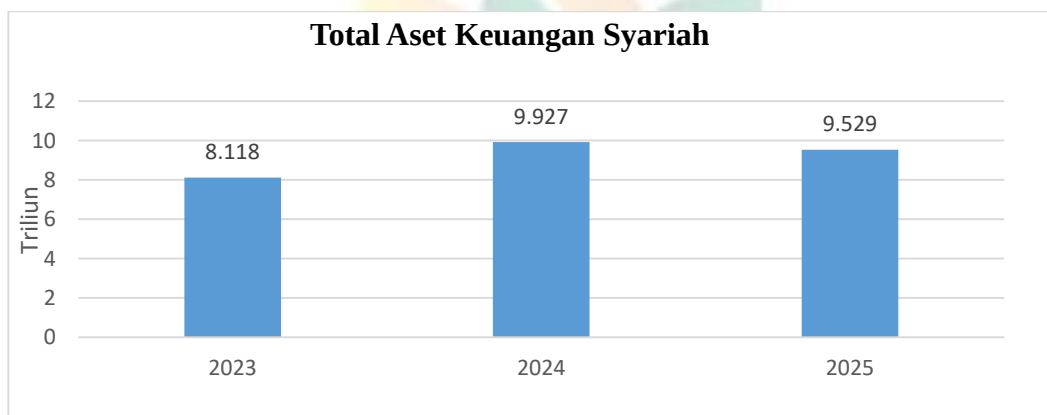
A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan salah satu industri keuangan yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia dengan menawarkan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keuangan syariah, industri perbankan syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat di Indonesia. Namun, seiring dengan perkembangan tersebut, persaingan di industri perbankan syariah juga semakin ketat, mendorong bank-bank syariah untuk meningkatkan kualitas operasional dan pelayanannya guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah (Dianita et al., 2021)

Berdasarkan data perkembangan total Aset Syariah, menurut Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah (KNEKS), Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menunjukkan dinamika yang sangat positif dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Komite Nasional Keuangan Syariah (KNEKS) mencatat, pada tahun 2024 total aset keuangan syariah nasional mencapai Rp 9,927 triliun, setara dengan 45% Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Meski pertumbuhannya menurun dari 22% pada tahun 2023 menjadi 11,8% pada tahun 2024, sektor keuangan industri syariah tetap mempertahankan tren positif. Pada kuartal pertama 2025, pasar keuangan syariah nasional memiliki nilai aset sebesar Rp 9.529 triliun dengan pangsa pasar 25,1%. Di

antara sektor-sektor keuangan syariah, Dalam konteks perbankan syariah, Pangsa pasar Bank BJB Syariah diprediksi masih belum mencapai 5% dari total aset perbankan syariah nasional, karena total aset perbankan syariah nasional sudah mencapai ratusan triliun rupiah. Dari persaingan di industri yang semakin ketat ini menunjukkan bahwa Bank BJB Syariah, terutama di cabang pedesaan seperti KCP Jatibarang Indramayu, harus lebih intensif dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, terutama menghadapi dominasi Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah melakukan merger.(Rose & Wicaksono, 2025).

Gambar 1. 1 Total Aset Keuangan Syariah



Tren perkembangan perbankan syariah di Jawa Barat juga didorong oleh peningkatan kinerja perbankan secara keseluruhan. Menurut laporan dari jabarprov.go.id, pada Maret 2024, perbankan syariah di Jawa Barat mengalami pertumbuhan positif yang dipengaruhi oleh peningkatan penyaluran kredit atau

pembiayaan sebesar 6,50% dibandingkan tahun sebelumnya (YoY), dengan total nominal pembiayaan mencapai Rp603,7 triliun dan market share sebesar 8,5% dibandingkan total pembiayaan nasional. Hal ini menjadikan Jawa Barat sebagai provinsi dengan penyaluran pembiayaan terbesar kedua setelah DKI Jakarta. Bank Umum Syariah di Jawa Barat mencatat pembiayaan sebesar Rp59,5 triliun, naik 13,04% (YoY), dengan market share mencapai 9,9% dari seluruh pembiayaan di provinsi tersebut. Meskipun pangsa pasar perbankan syariah di Jawa Barat masih lebih kecil dibandingkan dengan pangsa pasar perbankan konvensional, dan Jawa Barat merupakan daerah dengan jumlah kantor bank syariah yang paling banyak tersebar, perlu dilakukan peningkatan pangsa pasar perbankan syariah dengan memanfaatkan potensi yang ada di Provinsi Jawa Barat.

Persepsi kepuasan nasabah didasarkan pada konsep bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh perbandingan antara harapan nasabah dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan lebih baik dari harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Menurut Ardianto (2021), kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga kelangsungan hidup bank karena secara langsung mempengaruhi motivasi nasabah untuk terus menggunakan produk dan jasa perbankan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu, kepuasan nasabah juga berperan sebagai alat diferensiasi kompetitif yang meningkatkan daya saing bank di tengah pasar yang semakin ketat. Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh konsistensi standar Standar Operasional

Prosedur (SOP) serta kualitas pelayanan langsung yang diberikan, termasuk aspek kepatuhan bank terhadap prinsip syariah.

Menurut Rose & Wicaksono, (2020), persaingan yang ketat di perbankan syariah mendorong bank untuk meningkatkan operasionalnya dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap bank perlu memiliki pedoman atau standar yang tercatat yang dapat memotivasi dan mendorong sekelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi atau menyelesaikan tahapan tertentu dalam proses kerja. SOP bertugas sebagai panduan teknis agar semua kegiatan bank sesuai dengan prinsip syariah, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan membantu mencapai tujuan perusahaan. Penggunaan SOP yang baik juga memudahkan proses kerja dan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang profesional, cepat, dan mudah (Ningsih, 2023). Oleh karena itu pelayanan berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, tetapi juga menjadi modal utama keunggulan kompetitif di tangan persaingan perbankan syariah.

Persepsi Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek penting yang mempengaruhi bagaimana nasabah menilai bank syariah. Menggunakan model SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti nyata (seperti fasilitas fisik), keandalan (konsistensi dalam memberikan pelayanan), daya tanggap (kecepatan dan kesiapan dalam melayani), jaminan (pengetahuan dan sikap sopan staf serta kemampuan membangun kepercayaan), serta empati (rasa peduli dan perhatian terhadap kebutuhan pribadi nasabah). Dalam konteks perbankan syariah, kelima

dimensi ini harus dipadukan dengan prinsip-prinsip syariah agar pelayanan tidak hanya memenuhi standar teknis tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan membuat nasabah merasa puas, sehingga meningkatkan rasa setia, kesetiaan, dan citra positif terhadap bank (Septia Wati et al., 2023)

Persepsi Daya saing perbankan syariah di Indonesia merupakan aspek penting yang perlu dibahas. Daya saing ini mencakup kemampuan bank untuk mempertahankan dan menarik nasabah dengan menawarkan nilai tambah, inovasi produk dan layanan, serta pelayanan yang efisien. Dengan adanya persaingan baik dari bank konvensional maupun bank syariah lainnya, kemampuan untuk membedakan diri menjadi sangat penting. Saat ini, pasar perbankan syariah masih mengalami pertumbuhan positif, tetapi masih menghadapi tantangan khususnya dalam menjangkau segmen UMKM dan masyarakat berpenghasilan rendah. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan daya saing seperti inovasi produk berbasis syariah, peningkatan layanan digital, serta penguatan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat mendesak.

Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu dipilih sebagai studi kasus karena mewakili cabang yang menghadapi tantangan nyata dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan meningkatkan kualitas pelayanan di tengah persaingan yang ketat. Di cabang ini, terdapat banyak nasabah yang memiliki kebutuhan khusus, baik dari segi keagamaan maupun aspek ekonomi. Hal ini menyebabkan adanya jarak antara teori standar operasional prosedur (SOP) yang

sudah disusun secara formal dengan praktik pelaksanaannya di lapangan. Beberapa hambatan terjadi, seperti minimnya pelatihan, pemahaman yang tidak merata mengenai standar operasional prosedur (SOP), serta kesulitan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, analisis yang mendalam diperlukan untuk melihat dampak penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta bagaimana daya saing memperkuat hubungan tersebut. Rekomendasi yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan operasional dan strategi pemasaran cabang tersebut.

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya daya saing industri perbankan syariah sebagai faktor moderasi pada relasi penerapan Standar operasional dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah. Ketika SOP dan kualitas pelayanan meningkat maka akan berdampak pada peningkatan daya saing bank syariah yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah (Arnianti, 2022)

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah. seperti, Arnianti, (2022) menemukan bahwa daya saing berperan sebagai moderasi di BSI KC Makassar, sedangkan Putra, (2021) menemukan bahwa faktor demografi berfungsi sebagai moderasi di BSM Binjai. Namun, penelitian tersebut dilakukan di kota besar yang memiliki akses ke bank konvensional dan syariah yang memadai. Masih ada celah dalam penelitian karena belum ada studi yang mengeksplorasi dinamika serupa di

cabang bank syariah yang berada di daerah pedesaan, seperti Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu. Di daerah tersebut, akses ke bank besar, mall, dan fasilitas kesehatan terbatas, sehingga nasabah lebih bergantung pada pelayanan yang personal dan pemahaman lokal.

Penelitian ini terletak pada pengujian moderasi daya saing terhadap hubungan SOP, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dalam konteks pedesaan Indramayu, yang memiliki kebutuhan khusus bagi petani dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) syariah. Keperluan untuk melakukan penelitian ini didorong oleh persaingan yang sangat ketat setelah merger BSI yang kini menguasai lebih dari 50% aset nasional, sementara bank-bank regional seperti BJB Syariah masih berkompetisi di pasar tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya dapat meningkatkan kinerja BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu, tetapi juga bisa menjadi referensi dalam pengembangan perbankan syariah secara lebih luas di Indonesia, sesuai dengan pertumbuhan aset dan meningkatnya permintaan pasar.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan pada perbankan syariah. Maka, untuk itu pada penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Daya saing Perbankan Syariah Sebagai Moderasi”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian yang diangkat oleh peneliti, terdapat beberapa Identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) di BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu belum sepenuhnya konsisten, sehingga belum diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kejelasan, responsivitas, empati, dan jaminan, masih menjadi perhatian karena dapat mempengaruhi kepuasan nasabah secara langsung.
3. Persaingan di Industri Perbankan Syariah yang semakin ketat menuntut daya saing yang kuat, namun peran daya saing sebagai variabel moderasi dalam hubungan standar operasional prosedur (SOP) dan kepuasan nasabah masih kurang dipahami secara mendalam.
4. Masih ditemui ketimpangan antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diterima, yang berpotensi menurunkan loyalitas dan kepuasan nasabah di BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu.
5. Kurangnya pemahaman tentang bagaimana SOP dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan daya saing BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu di tengah persaingan perbankan syariah.
6. Sistem manajemen keluhan nasabah yang belum efektif, sehingga membuat nasabah merasa tidak puas dengan penanganan keluhan mereka.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan, maka peneliti membatasi masalah yang hanya berkaitan dengan SOP, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan daya saing perbankan di BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu?
3. Apakah daya saing perbankan dapat memoderasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu?
4. Apakah daya saing perbankan memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu?

E. Tujuan Masalah

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu
2. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu
3. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh daya saing memoderasi standar operasional prosedur (SOP) terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu
4. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh daya saing memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu.

F. Manfaat Penelitian

1) Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pengaruh penerapan standar operasional (SOP) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan daya saing perbankan syariah sebagai variabel moderating.

2) Non-Akademis

a. Bank Jabar Banten Syariah

Penelitian ini memberikan wawasan yang dapat digunakan oleh Bank Jabar Banten Syariah untuk pengaruh penerapan standar operasional (SOP) dan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan daya saing perbankan syariah sebagai variabel moderating.

- b. Memberikan wawasan kepada masyarakat khususnya nasabah Bank Jabar Banten syariah tentang pentingnya penerapan SOP dan kualitas pelayanan yang baik sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

BAB I, bab ini berisikan gambaran awal yang menjelaskan alasan peneliti perlu dilakukan. Bagian ini diawali dengan latar belakang masalah, yaitu pemaparan konteks fenomena, dan masalah yang mendorong munculnya penelitian. Dari latar belakang tersebut kemudian disusun identifikasi masalah, pembatasan masalah, Rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, pada bab kajian pustaka terkandung informasi terkait penjabaran teori serta tinjauan atas penelitian terdahulu sebagai dasar dan landasan pendamping bagi peneliti dalam merumuskan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, bab ini berisikan informasi terkait pendekatan yang dilakukan dalam penelitian meliputi populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian berkaitan dengan pendekatan untuk menjawab hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ke empat berisikan penjelasan berkaitan dengan hasil yang didapat dari pengolahan data penelitian dengan menggunakan metode yang dirumuskan dalam metodologi penelitian.

BAB V PENUTUP, dalam bab penutup berisi rangkuman dari hasil yang diperoleh berdasarkan rangkaian penelitian disertai dengan saran terkait penelitian yang dilakukan.

